



КУРГАНСКАЯ ОБЛАСТЬ
АДМИНИСТРАЦИЯ АЛЬМЕНЕВСКОГО РАЙОНА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

9 января 2013 года № 1

с. Альменево

Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальным населенным учреждением культуры «Альменевская центральная библиотека» муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

На основании Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с постановлением Администрации Альменевского района № 10 от 23 января 2012 года «О порядке разработки и учреждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», Администрация Альменевского района,-

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Настоящее постановление обнародовать в соответствии с Уставом Альменевского района Курганской области.
3. Настоящее постановление вступает в силу с момента официального обнародования.
4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Альменевского района Р.Р. Каримова.

Глава Альменевского района

Д.Я. Сулейманов

Приложение к Постановлению
Администрации Альменевского района
от 9.01. 2013 г № 1
«Об утверждении административного регламента
по предоставлению муниципальным казенным
учреждением культуры «Альменевская
центральная библиотека» Альменевского района
муниципальной услуги «Предоставление доступа
к справочно-поисковому аппарату библиотек,
базами данных».

**Административный регламент
по предоставлению муниципальным казенным учреждением культуры
«Альменевская центральная библиотека» Альменевского района муниципальной
услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,
базами данных»**

Раздел I. Общие положения

1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно – поисковому аппарату библиотек, базами данных» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления государственной услуги по предоставлению доступа к изданиям, хранящихся в библиотеке, к справочно-поисковому аппарату (далее - муниципальная услуга), создания оптимальных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги; определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по предоставлению муниципальной услуги.
2. Получателем муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее – пользователь).
3. От имени юридических лиц обращаться за получением муниципальной услуги могут лица, действующие в соответствии с действующим законодательством и учредительными документами без доверенности, представители – в силу полномочий, основанных на доверенности.
4. От имени физических лиц обращаться за получением муниципальной услуги могут их представители в силу полномочий, основанных на доверенности.

5. Информация о муниципальной услуге предоставляется посредством размещения на информационных стендах, публикациях в средствах массовой информации.

6. Муниципальная услуга предоставляется Муниципальным казенным учреждением культуры «Альменевская центральная библиотека» (далее - Библиотека) и его филиалами.

Муниципальная услуга предоставляется по адресу:

с. Альменево, пл. Комсомола, 8-а, Центральная библиотека

Режим работы библиотеки:

- Понедельник-пятница с 9.00 до 17.00 без перерыва на обед;

- Суббота, воскресенье - выходные дни;

- В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1(один) час;

- Каждый последний рабочий день месяца – санитарный.

Контактные телефоны:

8(35242)9-23-42 (директор АЦБ, методист)

Электронная почта-almenevo-cbs@rambler.ru

Муниципальная услуга предоставляется филиалами МКУК «АЦБ» по адресам и со следующим режимом работы:

Филиал № 1 Детская библиотека

641130 Курганская область, с. Альменево ул. Ленина,90

Понедельник – пятница с 9.00 до 17.00 без перерыва на обед

Суббота, воскресенье – выходные дни

Каждый последний день месяца – санитарный.

Филиал № 2 - Китайская сельская библиотека

641132, Курганская область, с. Мир ул. Советская,19

Понедельник-пятница с 9.00-12.00 с 13.00-17.00

Суббота, воскресенье – выходные дни

Филиал № 3 - Бороздинская сельская библиотека

641143, Курганская область, с. Бороздинка ул.Ленина,15

Понедельник-пятница с 10.00-12.00 с 14.00-17.00

Суббота, воскресенье – выходные дни

Филиал № 4 - Вишняковская сельская библиотека

641137, Курганская область, д.Вишняково ул.Центральная,34

Понедельник-пятница с 10.00-13.30

Суббота, воскресенье – выходные дни

Филиал № 5 - Иванковская сельская библиотека

641136, Курганская область, с. Иванково ул. Российская,7

Понедельник-пятница с 10.00-13.30

Суббота, воскресенье – выходные дни

Филиал № 6 - Казенская сельская библиотека

641145, Курганская область, с. Казенное ул.Центральная,23

Понедельник-пятница с 10.00 – 12.00 с 14.00 -17.00

Суббота, воскресенье – выходные дни

Филиал № 7 - Ковылинская сельская библиотека

641130, Курганская область, д.Ковыльное пер.Лесная,7

Понедельник-пятница с 10.00-13.30

Суббота, воскресенье – выходные дни

Филиал № 8 Майлыкская сельская библиотека

641144, Курганская область, д.Майлык ул.Просвещения,24

Понедельник-пятница с 10.00-13.30

Суббота, воскресенье – выходные дни

Филиал №9 - Малышевская сельская библиотека

641140, Курганская область, с. Малышево ул.Центральная,7

Понедельник-пятница с 10.00-12.00 с 14.00 -17.00

Суббота, воскресенье – выходные дни

Филиал № 10 - Парамоновская сельская библиотека

641133, Курганская область, с. Парамоново ул.Советская,23

Понедельник-пятница с 10.00-13.30

Суббота, воскресенье – выходные дни

Филиал № 11 - Полянская сельская библиотека

641132, Курганская область, д.Поляна ул.Школьная,2

Понедельник-пятница с 10.00-13.30

Суббота, воскресенье – выходные дни

Филиал № 12 - Рыбновская сельская библиотека

641135, Курганская область, с. Рыбное ул.Школьная,13

Понедельник-пятница с 10.00-13.30

Суббота, воскресенье – выходные дни

Филиал № 13 - Танрыкуловская сельская библиотека

641141, Курганская область, с.Танрыкулово ул.Советская,12

Понедельник-пятница с 10.00-12.00 с 14.00 -17.00

Суббота, воскресенье – выходные дни

Филиал № 14 - Учкулевская сельская библиотека

641136, Курганская область, д.Учкулево ул.Центральная,26

Понедельник-пятница с 10.00-12.00 с 14.00 -17.00

Суббота, воскресенье – выходные дни

Филиал № 15 - Чистовская сельская библиотека

641134, Курганская область, с. Чистое ул.Школьная,23

Понедельник-пятница с 10.00-13.30

Суббота, воскресенье – выходные дни

Филиал № 16 - Шариповская сельская библиотека

641132, Курганская область, д.Шарипово ул.Гагарина,14-1

Понедельник-пятница с 10.00-13.30

Суббота, воскресенье – выходные дни

Филиал № 17 - Щучанская сельская библиотека

641143, Курганская область, д.Щучанка ул.Школьная,18

Понедельник-пятница с 10.00-13.30

Суббота, воскресенье – выходные дни

Филиал № 18 - Юламановская сельская библиотека

641142, Курганская область, с. Юламаново ул.Шахты,2

Понедельник-пятница с 10.00-12.00 с 14.00 -17.00

Суббота, воскресенье – выходные дни

Филиал № 19 - Ягоднинская сельская библиотека

641137, Курганская область, с. Ягодное ул.Совхозная,14

Понедельник-пятница с 10.00-13.30

Суббота, воскресенье – выходные дни

Филиал № 20 - Алакульская сельская библиотека

641140, Курганская область, д. Алакуль ул.Озерная,1

Понедельник-пятница с 10.00-13.30

Суббота, воскресенье – выходные дни

Филиал № 21 - Аскардовская сельская библиотека

641142, Курганская область, д. Аскарново ул. Молодежная,22

Понедельник-пятница с 10.00-13.30

Суббота, воскресенье – выходные дни

Филиал №22- Подъясовская сельская библиотека

641143, Курганская область, д. Подъясово ул.Школьная,12

Понедельник-пятница с 10.00-13.30

Суббота, воскресенье – выходные дни

8. На информационных стендах в помещении, предназначенном для предоставления муниципальной услуги, размещается следующая информация:

Текст настоящего регламента ;

Блок-схема и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;

Перечни документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

Образцы оформления документов, необходимых для получения муниципальной услуги, и требования к ним;

Местонахождение, режим работы, номера телефонов адрес электронной почты Библиотеки;

Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

Порядок получения консультаций;

Порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

9. Консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги пользователь имеет право получить в Библиотеке лично при непосредственном обращении, по телефону, либо обращения по электронной почте.

10. При личном обращении или консультировании по телефону специалист Библиотеки, в должностные обязанности которого входит предоставление консультаций о предоставлении муниципальной услуги (далее – специалист), обязан в соответствии с поступившим запросом предоставить информацию по следующим вопросам:

- время и место предоставления муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;
- о порядке получения справочных материалов;
- сроки предоставления муниципальной услуги;
- сведения о ходе предоставления муниципальной услуги;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

Иные вопросы рассматриваются только на основании письменного обращения.

11. При консультировании по телефону ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Специалист предлагает собеседнику представиться. Во время разговора специалист обязан произносить слова четко, избегать отвлечений от разговора. Время разговора не должно превышать 10 минут.

12. В случае консультирования при личном общении, специалист представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, предлагает собеседнику представиться, выслушать суть вопроса и уточняет ее при необходимости. Во время разговора специалист обязан произносить слова четко, избегать отвлечений от разговора.

13. Если поставленные в ходе личного обращения или обращения по телефону вопросы не входят в компетенцию Библиотеки, специалист информирует о невозможности предоставления сведений и разъясняет пользователю право обратиться в орган, в компетенцию которого входят ответы на поставленные вопросы.

14. При консультировании по электронной почте ответ направляется специалистом на адрес электронной почты лица, направившего обращение, срок не превышающий 30 дней со дня поступления обращения. В ответе указываются фамилия, имя, отчество, должность и номер телефона исполнителя.

Раздел II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

15. Наименование муниципальной услуги:

«Предоставление доступа к справочно – поисковому аппарату, базам данных»

16. Наименование органа, предоставляющая муниципальную услугу:

Органом, предоставляющим муниципальную услугу «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных» является МКУК «Альменовская центральная библиотека» и его филиалы.

17. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

Предоставление доступа к справочно – поисковому аппарату библиотеки, базам данных;

Отказ в предоставлении муниципальной услуги.

18. Срок предоставления муниципальной услуги:

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в срок, не превышающий 30 минут с момента обращения пользователя в Библиотеку для получения муниципальной услуги.

Максимальный срок выполнения административной процедуры по приему и регистрации пользователя составляет 15 минут.

Максимальный срок выполнения административной процедуры отказа в предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут.

Максимальное время ожидания в очереди на прием к должностному лицу для получения консультации, в очереди при получении муниципальной услуги составляет не более 10 минут.

19. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- 1) Конституцией Российской Федерации;
- 2) Федеральным законом от 09.10.92 №3612-1; «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»
- 3) Федеральным законом «О библиотечном деле» от 29.12.1994г №78
- 4) Законом Курганской области от 23.12.1997 г. «О библиотечном деле в Курганской области»;

5) Федеральным законом от 06.10.2003г №131-ФЗ « Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

6) Уставом Альменевского района Курганской области

7) Уставом МКУК «Альменевская центральная библиотека»

20. Перечень документов, предоставляемых для получения муниципальной услуги:

При обращении в Библиотеку для получения муниципальной услуги пользователь предоставляет паспорт.

В случае, если пользователем является несовершеннолетний ребенок в возрасте до 14 лет, для получения муниципальной услуги, в Библиотеку вместе с пользователем обращается его законный представитель, предоставляющий паспорт и письменное поручительство по форме согласно приложению 2 к настоящему регламенту.

21. Плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

22. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) Отсутствие у пользователя документов, предусмотренных пунктом 20 настоящего регламента;

2) Отсутствие в Библиотеке издания, запрашиваемого пользователем;

3) Несоответствие поискового запроса пользователя содержанию муниципальной услуги.

23. Требование к местам предоставления муниципальной услуги:

Вход в здание, занимаемое Библиотекой, должен быть оборудован

информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о полном наименовании учреждения, осуществляющего предоставление муниципальной услуг.

24. Кабинеты приема пользователей должны быть оборудованы столами, стульями для посетителей.

25 . Места информирования, предназначенные для ознакомления пользователей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

26. Места для приема пользователей оборудуются противопожарной системой, средствами пожаротушения.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

27. Доступность и качество предоставления муниципальной услуги оценивается с помощью следующих групп показателей:

- своевременность и оперативность предоставления муниципальной услуги;

- качество предоставления муниципальной услуги;

- доступность муниципальной услуги;
- эффективность и оперативность процесса обжалования муниципальной услуги;
- культура обслуживания при предоставлении муниципальной услуги.

Раздел III. Административные процедуры.

28. Предоставление муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

- 1). Прием и регистрация пользователей;
- 2). Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных;
- 3). Отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Блок – схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении 1 к настоящему регламенту.

29. Прием и регистрация пользователей

1). Основанием для начала выполнения административной процедуры по приему и регистрации пользователей является личное обращение пользователя в Библиотеку.

2). Уполномоченный Специалист Библиотеки, ответственный за прием и регистрацию пользователей, принимает у пользователя представляемые им документы и осуществляет их проверку.

Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут.

3). В случае, если пользователь не имеет читательского формуляра и предоставляет документы, указанные в пункте 19 или пункте 20 настоящего регламента, уполномоченный специалист, ответственный за прием и регистрацию пользователей:

- знакомит пользователя с Правилами пользования Библиотекой;
- заполняет читательский формуляр пользователя;

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут.

4). Уполномоченный Специалист предлагает пользователю подтвердить своей подписью обязательства по выполнению Правил пользования Библиотекой в читательском формуляре.

5). Общий срок выполнения административной процедуры не должен превышать 15 минут

6). Результатом административной процедуры является регистрация пользователя, либо отказ в предоставлении муниципальной услуги, в случае выявления обстоятельств предусмотренных в пп. 1 п.22 настоящего регламента.

30. Предоставления доступа к справочно – поисковому аппарату, базам данных

- 1) Регистрация пользователя, путем осуществления записи в читательском формуляре является основанием для начала выполнения административной процедуры по предоставлению доступа к справочно – поисковому аппарату и базам данных.
- 2) Уполномоченный Специалист Библиотеки, ответственный за предоставление муниципальной услуги, предоставляет пользователю рабочее место для обеспечения возможной работы, осуществляет консультирование пользователя по вопросам оформления поискового запроса.

Максимальный срок формулировки поискового запроса составляет 5 минут.

- 3) В случае, если после оформления поискового запроса от информационной системы Библиотеки получен ответ об отсутствии запрашиваемой информации, либо о невозможности предоставить доступ к запрашиваемой информации, ответственный специалист переходит к осуществлению административной процедуры отказа в предоставлении муниципальной услуги.
- 4) В случае, если после оформления поискового запроса от информационной системы Библиотеки получен ответ о наличии запрашиваемой информации и о возможности ее предоставления, пользователь осуществляет работу с справочно-поисковым аппаратом и базой данных, в течение необходимого ему времени в пределах режима работы Библиотеки, указанного в пункте 8 настоящего регламента..Сроки выполнения административной процедуры составляет не более 15 минут.
- 5) После окончания пользованием базой данных, пользователь обращается к уполномоченному специалисту библиотеки, который делает запись в читательском формуляре об окончании предоставления муниципальной услуги.
- 6) Результатом административной процедуры является заполнение читательского формуляра, либо отметки в читательском формуляре о посещении пользователя, либо отказ в предоставлении муниципальной услуги в случае выявления обстоятельств предусмотренных в пп.2,3 п. 22 настоящего регламента
- 7) Специалист, ответственный за прием и регистрацию пользователей, разъясняет пользователю причины отказа в предоставлении муниципальной услуги, с обоснованием причин отказа.

Раздел IV. Контроль за предоставлением муниципальной услуги

31. Организация обеспечения качества и доступности предоставления услуги, предусмотренной настоящим регламентом, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.
32. Контроль деятельности МКУК «АЦБ» осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля:

Внутренний контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и

принятием решений специалистами Библиотеки, в должностные обязанности которых входит предоставление муниципальной услуги, осуществляется директором Библиотеки. Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется Отделом культуры и кинофикации администрации Альменевского района, в случае поступления жалобы на предоставление муниципальной услуги.

33. Текущий контроль осуществляется путем проведения директором Библиотеки проверок соблюдения специалистами Библиотеки, в должностные обязанности которых входит предоставление муниципальной услуги, положений настоящего регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Курганской области.

Периодичность осуществления текущего контроля составляет не менее одного раза в год.

34. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

35. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы Библиотеки) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или порядок исполнения отдельных административных процедур (тематические проверки). Проверка может проводиться по конкретному обращению юридического или физического лица.

36. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Раздел V. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, а также принятых им решений в ходе предоставления муниципальной услуги.

37. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц МКУК «Альменевская центральная библиотека», а также принимаемые ими решения при предоставлении муниципальной услуги в досудебном и судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение 1 рабочего дня с момента поступления в Библиотеку, Отдел культуры и кинофикации.

38. Заявители имеют право обратиться с жалобой путем предоставления письменного заявления. Письменное обращение, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Библиотеки в соответствии с действующим законодательством, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, учреждение или соответствующему лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением лица, направившего обращение, о переадресации обращения.

39. Жалобы на действия (бездействия) должностных лиц и решения, принятые в ходе исполнения Порядка заявитель может направить начальнику отдела культуры и кинофикации Администрации Альменевского района.

Местонахождение Отдела культуры и кинофикации : 641130. Курганская область, Альменевский район, с. Альменево пл. Комсомола,1.

Контактные телефоны- 8(35242)9-27-70, 9-29-40.

Режим работы Отдела культуры и кинофикации: понедельник – пятница с 8.00 да 17.00;

Обеденный перерыв: с 12.00 до 13.00. выходные дни – суббота, воскресенье.

В праздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час.

40. Заявление (претензия, жалоба) должна содержать:

- при подаче физическим лицом фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) физического лица, его место жительства или пребывания; при подаче обращения юридическим лицом его наименование, адрес, дату подачи.

- наименование органа, учреждения или (и) структурного подразделения или (и) должности и (или) фамилию, имя, отчества (последнее при наличии) специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется.

- содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия).

К заявлению могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенную в обращении информацию.

Заявление подписывается подавшим его физическим лицом или руководителем (заместителем руководителя) юридического лица.

41. По результатам рассмотрения заявления принимается решение об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении требований автора обращения.

Письменный ответ направляется заявителю не позднее 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае, если по заявлению требуется провести проверку, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения заявления автор обращения уведомляется письменно с указанием причин продления.

42. Ответ на письменную жалобу по существу не дается в следующих случаях:

- отсутствие фамилии заявителя, направившего заявление, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

- отсутствие в заявлении сведений об обжалуемом действии, решении(в чем выразилось, кем принято);

- если ответ по существу поставленного в заявлении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством тайну.
- если в заявлении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угроза жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- если текст письменного заявления не поддается прочтению.

Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется заявителю не позднее 15 дней с момента ее получения.

43. Податель жалобы имеет право на получении информации и копии документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в течение 10 дней со дня предоставления соответствующего письменного запроса.

44. В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействие) и решения должностных лиц, ответственных за выполнение административного действия, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, виновное должностное лицо привлекается к ответственности.

45. Действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке в сроки, установленные действующим законодательством.

Управляющий делами
Администрации Альменевского района

С.А. Волков

**Блок-схема предоставления муниципальной услуги по предоставлению доступа
к справочно-поисковому аппарату, базам данных.**

